

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA
SULLANA- AGENCIA PIURA**

Presentada por:

BR. JENIFFER PATRICIA ARÁMBULO JIMENEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Línea de investigación institucional: Ciencias contables y administrativas

Sub línea de investigación: Administración de personas

Piura, Perú

2 0 1 9

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA
SULLANA- AGENCIA PIURA**

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE TRABAJO
DE TESIS ES ORIGINAL, EN SU CONTENIDO Y FORMA**



DR. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES
ASESOR



BR. JENIFFER PATRICIA ARÁMBULO JIMENEZ
TESISTA

PIURA, PERÚ

2 0 1 9

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: JENIFFER PATRICIA ARAMBULO JIMENEZ identificado con CU/DNIN° 71412607, Bachiller de Escuela Profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, de la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS y domiciliada en calle /Jirón/Av CIRCUNVALACION MC12 LT 2 SAN MARTIN el Distrito 26 DE OCTUBRE Provincia: PIURA Departamento: PIURA Celular: 933238829 Email: JENNI_ARIES2595@HOTMAIL.COM

DECLARO BAJO JURAMENTO: que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.
En fe de lo cual firmo la presente.

Piura 27 DE FEBRERO del 2019

A blue ink fingerprint is placed to the left of a blue ink signature. The signature is written over a horizontal dotted line.

DNI N° 71412607

Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación con hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Art. 4. Inciso 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA
SULLANA- AGENCIA PIURA**

APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO POR

DR. VÍCTOR CAYETANO SALINAS
P RESIDENTE

DRA. RAYNELDI FARFÁN SÁNCHEZ
VOCAL

DR. WILMER AHUMADA RIVERA
SECRETARIO

PIURA, PERÚ

2 0 1 9



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 021-2019-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por la señorita **Bachiller JENIFFER PATRICIA ARÁMBULO JIMÉNEZ**, denominado: **“PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA SULLANA – AGENCIA PIURA”**, asesorada por el **DR. CESAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la declaran:

APROBADA (x)

DESAPROBADA ()

Con la mención de:

BUENA

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- (x) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 27 de Febrero de 2019


DR. VICTOR CAYETANO SALINAS
Presidente


DR. WILMER AHUMADA RIVERA
Secretario


DRA. RAYNELDI FARFÁN SÁNCHEZ
Vocal

Dedicatoria

Dedicado a mis amados padres, Nelly y Raúl por su dedicación y apoyo permanente,

Dedicado a mis hermanos Janet, Verónica, Sandra, Carlos, Vanessa, Fabiola, Christian, por la paciencia y el ánimo permanente que me impregnaron.

A Dios que ha hecho viable que tenga unos padres maravillosos como los que tengo. Por hacer que las personas que estén cerca de mí sean verdaderos amigos(as) y compañeros(as) y por darme la sabiduría de saber apreciar estas amistades. Por todas las personas que has sabido poner en mi camino, que me han abierto la mano cuando más les necesitaba, que me han apoyado en los momentos felices y tristes de mi vida

Agradecimiento

Agradezco a Dios,

Agradezco al Ing. Ronald Zapata, por su apoyo permanente, que ha hecho viable la culminación de mi tesis,

Agradezco a la Universidad Nacional de Piura, y a sus docentes principalmente de la Facultad de Ciencias Administrativas, por la formación profesional ofrecida,

Agradezco a mi asesor Dr. César Augusto Atoche Pachherres, por sus conocimientos y experiencia que supo compartir pacientemente con mi persona.

Contenido

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2. Justificación e importancia de la investigación	5
1.2.1. Justificación de la investigación.....	5
1.2.2. Importancia de la investigación.....	5
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Delimitación de la investigación.....	6
1.4.1. Delimitación espacial:	6
1.4.2. Delimitación temporal:	6
II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Nivel nacional.....	7
2.1.2. Nivel Internacional	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Reseña histórica de la cultura organizacional.....	14
2.2.2. Principales definiciones de cultura organizacional	15
2.2.3. Tipos de cultura organizacional.....	17
2.2.4. Características de la cultura organizacional	19
2.2.5. Creación de una cultura organizacional positiva.....	20

2.2.6.	Factores componen la cultura organizacional	21
2.2.7.	Variables de la cultura organizacional.....	22
2.3.	Marco referencial	25
2.3.1.	Marco institucional	25
III.	MARCO METODOLÓGICO	27
3.1.	Enfoque y diseño	27
3.2.	Sujetos de la investigación.....	27
3.2.1.	Población	27
3.2.2.	Muestra	27
3.3.	Métodos y procedimientos.....	27
3.4.	Técnicas e instrumentos	27
3.4.1.	Técnicas de muestreo:	27
3.4.2.	Técnicas de recolección de datos:	27
3.4.3.	Instrumentos de recolección de datos:.....	27
3.5.	Aspectos éticos	27
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
4.1.	Resultados	28
4.2.	Discusión	39
	CONCLUSIONES.....	43
	RECOMENDACIONES	45
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
	ANEXOS	49

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2. 1 Historia de la cultura organizacional	14
Cuadro 2. 2 Estado del arte.....	24
Cuadro 4. 1 Fiabilidad del cuestionario.....	28
Cuadro 4. 2 Dimensión 1: Clima de los empleados	29
Cuadro 4. 3 Dimensión 2 estilo de liderazgo.....	30
Cuadro 4. 4 Dimensión 3: sistema de creación de nexos	31
Cuadro 4. 5 Dimensión 4: priorización de objetivos	32
Cuadro 4. 6 Cultura organizacional según dimensiones.....	33
Cuadro 4. 7 Cultura organizacional según sexo	34
Cuadro 4. 8 Cuadro comparativo de los antecedentes.....	41
Cuadro 4. 9 Cuadro comparativo de los autores de teoría.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 4. 1 Percepción de la cultura organizacional.....	33
Figura 4. 2 Sexo del encuestado	35
Figura 4. 3 Edad del encuestado	36
Figura 4. 4 Tiempo de servicio en Caja Sullana.....	37
Figura 4. 5 Condición laboral de encuestados	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia	49
Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables	50
Anexo N° 3 Cuestionario.....	52
Anexo N° 4 Informe de validez y confiabilidad.....	54
Anexo N° 5 Carta de compromiso del asesor.....	56

RESUMEN

La cultura organizacional se entiende como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones; razón por la cual no debe ser permanente ni rígida, ya que se compone del cúmulo de creencias, costumbres y hábitos de todo el equipo que la conforma. Es importante porque transmite un sentido de identidad a los miembros de la empresa, facilita la generación de un compromiso con algo más grande que el interés personal de un individuo, e incrementa la estabilidad del sistema social". Asimismo, sirve para distinguir a una compañía de sus competidores y funciona como un mecanismo de detección y control. En Perú los estudios realizados en universidades demuestran que la cultura organizacional debe ser estudiada para que la toma de decisiones se oriente a mejorar las condiciones con las que suelen trabajar en las organizaciones. Por ello, el objetivo de la presente investigación es determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura. La metodología de la investigación es cuantitativa, no experimental, descriptiva, aplicada, transversal. Se encuestó a 64 colaboradores. Los resultados señalan que existe buena cultura organizacional, además, hay una buena percepción sobre clima de los empleados, buena percepción sobre estilos de liderazgo, buena percepción sobre sistema de creación de nexos, buena percepción sobre priorización de objetivos, en el sentido que ello contribuye a la generación de una buena cultura y a la cristalización de un ambiente laboral adecuado.

Palabras clave: cultura organizacional.

ABSTRACT

Organizational culture is understood as the set of perceptions, feelings, attitudes, habits, beliefs, values, traditions and forms of interaction within and among the existing groups in all organizations; reason why it should not be permanent or rigid, since it is made up of the accumulation of beliefs, customs and habits of the whole team that makes it up. It is important because it conveys a sense of identity to the members of the company, facilitates the generation of a commitment with something greater than the personal interest of an individual, and increases the stability of the social system. "It also serves to distinguish a company In Peru, studies carried out in universities show that the organizational culture must be studied so that decision-making is oriented towards improving the conditions with which they usually work in organizations. Therefore, the objective of this research is to determine the perception of organizational culture in Caja Sullana Agencia Piura The research methodology is quantitative, not experimental, descriptive, applied, cross-sectional, 64 collaborators were surveyed. organizational culture, in addition, there is a good perception about employee climate , good perception of leadership styles, good perception of the system for creating links, good perception of the prioritization of objectives, in the sense that this contributes to the generation of a good culture and the crystallization of an adequate work environment.

Keywords: organizational culture.

INTRODUCCIÓN

La importancia actual del objeto de estudio es que tratándose de una institución financiera de prestigio consolidado pues es necesario que conozca la situación de la cultura organizacional para que pueda tomar decisiones de mejoramiento y evitar que un descuido atente contra los resultados empresariales. La importancia del problema a describir es que la cultura organizacional cada vez más aumenta el interés por estudiarla y los estudiosos buscan desarrollar dicho tema en las diversas organizaciones principalmente con la venida de la globalización que ha generado una competencia muy fuerte que obliga a diferenciarse para poder crecer. La importancia de la posible solución con la que se relaciona el estudio radica en que se conozca la situación actual para documentar dicha situación y ayudar a la alta dirección para que pueda tomar las decisiones más pertinentes.

Se ha considerado el objetivo general como determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura. Las ideas fuerza del marco teórico son: el clima como vínculo existente entre la gestión del conocimiento y la gestión de la innovación. Además, el clima a través de los componentes del capital intelectual, sientan las bases para explorar componentes intangibles de la cultura y los elementos para su evaluación y gestión. Y también la cultura organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. La evidencia empírica relevante está conformada por los trabajos de investigación realizados en países como México, Ecuador, Colombia, Perú, que demuestran el gran interés existente por estudiar la cultura organizacional en las diversas organizaciones.

Las conclusiones señalan que existe buena cultura organizacional. La descripción capitular comprende: capítulo 1 la introducción, capítulo 2 el problema de investigación, capítulo 3 justificación, capítulo 4 objetivos de la investigación, capítulo 5 marco teórico, capítulo 6 metodología de la investigación, capítulo 7 cronograma de actividades, capítulo 8 presupuesto de la investigación, capítulo 9 referencias bibliográficas y anexos.

I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años la cultura organizacional se ha convertido en un aspecto importante de investigación debido a los continuos cambios del entorno que influyen en el comportamiento interno de la empresa. Carrillo (2016) señala que la cultura es un horizonte orientador de conductas y prácticas, de creencias y valores a las que deben adaptarse los empleados en una organización. Asimismo, que las personas dentro de la organización comparten experiencias, ideologías y formas de expresión de la cultura que se transmiten entre sí y van creando identidad y pertenencia. Además, la cultura organizacional modela el comportamiento de las personas en el trabajo y es productiva cuando fortalece el compromiso en la empresa.

Desde el enfoque de la organización, el concepto de cultura se desarrolla con el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas y de experimentos desarrollados por Elton Mayo. Entre los años setenta y ochenta, la cultura organizacional adquiere mayor relevancia y complejidad debido al alcance que esta tiene en las dimensiones económica y social.

En general, el estudio de la cultura organizacional permite a la gerencia contar con instrumentos adecuados para recopilar información de las diversas manifestaciones culturales en la empresa. Por tal razón, se debe evaluar el estado de la cultura organizacional, así como sus resultados, mediante un análisis profundo de las formas en que se la mide. La caracterización y medición de la cultura organizacional determinan el impacto que esta tiene en los resultados de gestión. En definitiva, es importante contar con información actualizada sobre las formas de medir la cultura organizacional, que brinde a la gerencia una herramienta para la toma de decisiones.

Si bien no existe un modelo perfecto de cultura organizacional, sin embargo, este debe contener variables cuantitativas y cualitativas que le proporcionen validez. No se puede medir la cultura con exactitud ya que; los resultados pueden generar limitaciones y

sesgos. Además, existen varias maneras de estudiar la cultura organizacional, pues es algo que la organización posee.

En un estudio abordado en 60 Mipymes del sector tecnológico en Cali-Bogotá se verifica de manera empírica la relación entre cultura organizacional y rendimiento. La metodología se basa en el marco de valores en competencia para medir la variable del rendimiento utilizando la escala de Likert. Mientras que, midiendo la cultura organizacional se aplica el instrumento OCAI de Cameron y Quinn en 1999. Los resultados indican que las culturas de clan e innovación impactan positivamente sobre el rendimiento, mientras que la jerárquica lo hace negativamente.

Otro estudio del año 2013 identifica los factores de la cultura que influyen en el desempeño docente de una universidad pública. Se utiliza el método del diagnóstico de cultura organizacional formado por nueve factores relacionadas a desempeño, liderazgo, motivación, capacitación y pertenencia. Los resultados se presentan agrupados en fortalezas y debilidades por cada factor y se implementa un sistema de evaluación del desempeño sustentado en la cultura organizacional.

Por otro lado, en un estudio del año 2015 se realiza una adaptación del modelo de cultura organizacional-actitud para diagnosticar los elementos que influyen en el coaching mediante la construcción de un instrumento de diagnóstico. Se concluye que las posibilidades de éxito de ejecución de los proyectos de coaching aumentan cuando se identifican los elementos de cultura y actitudes que influyen en los miembros de la empresa.

En un estudio realizado en México en el año (2017) se encontró en los resultados obtenidos del análisis inferencial que los factores de la cultura organizacional sí influyen significativamente en el desarrollo sustentable de las empresas de cerámica. Los factores que las empresas consideran más determinantes para alcanzar un desarrollo sustentable en la actualidad son: la misión, porque consideran importante transmitir los propósitos, metas, misión y visión institucionales a todo el personal y colaboradores como parte de su

estrategia, y la consistencia, porque promueven que el comportamiento de las personas se debe fundamentar en un conjunto de valores propios de la empresa, con el objetivo de crear un sentido de identidad. No obstante, el involucramiento debe ser también parte importante de la cultura para fomentar el compromiso, la creatividad, la iniciativa, el trabajo en equipo y la competitividad de todo el personal con un enfoque sustentable, es decir, que impacte en sus cuatro dimensiones. Asimismo, en la actualidad, las empresas deben ser adaptables al entorno, por lo que deben reinventarse continuamente para responder a los cambios y a las nuevas exigencias que los tiempos y el mercado demandan.

En Perú los estudios realizados en universidades demuestran que la cultura organizacional debe ser estudiada para que la toma de decisiones se oriente a mejorar las condiciones con las que suelen trabajar en las organizaciones.

Es así que surge la idea de realizar una investigación exploratoria sobre cultura organizacional a un grupo de diez trabajadores y se verificó lo siguiente:

- a) Cinco trabajadores se quejaban del clima de los empleados pues se percibe interacciones personales contaminadas con malas costumbres.
- b) Seis trabajadores señalaban que era prácticamente difícil trabajar con el estilo de liderazgo actual ya que se percibe preferencias que a la larga origina la formación de grupos.
- c) Cinco trabajadores señalaban que el sistema de creación de nexos era tal que se atentaba con el logro de mejores resultados.
- d) Siete trabajadores señalaban que la priorización de objetivos era imposible pues se terminaba sucumbiendo ante la rutina y las urgencias.

Ante ello, es que se decide realizar el estudio de la cultura organizacional.

Problema general

¿Cuál es la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la percepción sobre clima de los empleados?
- b) ¿Cuál es la percepción sobre estilos de liderazgo?
- c) ¿Cuál es la percepción sobre sistema de creación de nexos?
- d) ¿Cuál es la percepción sobre priorización de objetivos?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación de la investigación

La cultura organizacional es un concepto que se ha desarrollado bastante en los últimos años, sin embargo es necesario para que cada organización sepa en qué situación se encuentra y así poder tomar decisiones que permitan mejorar dicha situación.

La presente investigación se justifica en la medida que servirá para conocer la situación actual y mejorar lo que corresponda.

1.2.2. Importancia de la investigación

La investigación es importante por cuanto admitirá a los miembros de la alta dirección de Caja Sullana disponer de un documento que les ayude a conocer la situación actual de la cultura organizacional para posteriormente añadir las mejoras respectivas.

En tal virtud, ello constituye un valioso aporte académico por cuanto se estará utilizando un concepto muy valioso en la actualidad, cuál es el cultura organizacional aplicado a una institución financiera como es Caja Sullana.

Los beneficiarios de la investigación son:

- a) En forma directa, la tesista (por cuanto estará en condiciones de optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativas); los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y afines (ya que dispondrán con este material informativo como referencia bibliográfica para investigaciones futuras), la

Universidad Nacional de Piura (por cuanto con este trabajo seguirá en aumento su imagen institucional en términos de realización de trabajos de investigación que solucionan problemas de la realidad).

- b) En forma indirecta, la alta dirección de Caja Sullana (ya que dispondrá de un documento orientador para la toma de decisiones).

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la percepción sobre clima de los empleados
- b) Establecer la percepción sobre estilos de liderazgo
- c) Precisar la percepción sobre sistema de creación de nexos
- d) Fijar la percepción sobre priorización de objetivos

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación espacial:

La investigación se realizó en la ciudad de Piura

1.4.2. Delimitación temporal:

La investigación se realizó durante el año 2018

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nivel nacional

Lázaro, Romero, Saavedra y Vásquez (2017) en su trabajo de investigación llamado “La cultura organizacional en tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayeque” presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú – Magister en Administración Estratégica de Empresas tuvo como objetivo general analizar y caracterizar la cultura organizacional de tres empresas de banca comercial en el departamento de Lambayeque se hizo bajo la metodología del Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) que tiene sus bases en el modelo Competing Values Framework (CVF) como herramienta de medición de la percepción de la cultura organizacional. Se aplicó el modelo conceptual de Cameron y Quinn (2006), se efectuó el análisis factorial, y luego la prueba de Kolmogorov- Smirnov para evaluar la normalidad. La prueba de Levene, se usó para evaluar la homocedasticidad y así determinar el tipo de técnicas estadísticas a usar. Se probaron las hipótesis nulas mediante diagramas de caja y bigotes, son representaciones visuales donde se describe características importantes, y pruebas estadísticas paramétricas y no paramétricas para la percepción actual y deseada de cultura organizacional. La población está representada por los 391 trabajadores, pero la muestra está definida por 123 participantes de estudio. Las conclusiones del estudio refieren la ausencia de consenso en todas las dimensiones de los dos tipos de culturas actual y deseada evaluadas en cada entidad bancaria, mediante intervalos de confianza del 95%, al presentar todos porcentajes de respuestas dentro del intervalo muy por debajo del 70%. Asimismo, se concluye la existencia de un deseo generalizado por trabajar en instituciones con cultura tipo Clan, hecho importante para que las altas direcciones de las organizaciones de la banca comercial reflexionen sobre la cultura en la que se desenvuelve el personal de sus organizaciones.

También, Sánchez (2017) en su trabajo de investigación llamado Perfil de Cultura Organizacional desde la percepción de los trabajadores de la Caja Piura – Huancayo presentado en la Universidad Continental – Licenciada en Administración, tuvo como objetivo de la presente investigación es identificar las diferencias en la percepción de la cultura organizacional en la Caja Piura. En la investigación se empleó el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue el estudio descriptivo, el diseño de investigación no experimental transaccional y la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Para la investigación se consideró tomar en cuenta a toda la población, quienes fueron los colaboradores de la Caja Piura que se encuentran bajo la dirección de la oficina principal de Huancayo y que no son personal tercerizado. Se recolectaron los datos a través de la Evaluación de Cultura Organizacional (más conocido como OCAI, por sus siglas en inglés), la cual según Cameron y Quinn (2006) se utiliza para diagnosticar la cultura de una organización. Los resultados encontrados son: en cuanto a la variable género, para la percepción de la cultura actual en la Caja Piura, si existen diferencias, ya que los géneros: femenino y masculino, aunque presentan similares niveles de percepción para la cultura mercado y adhocrática, se puede apreciar que, para las mujeres, prevalece la cultura clan; mientras que la cultura Jerárquica es la que prevalece para el género masculino. En relación a las funciones que desempeñan los colaboradores, no existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional, debido a que se estableció que no existen diferencias en la percepción cultural en ninguno de sus componentes. En relación al tiempo que llevan trabajando los colaboradores en la empresa, si existen diferencias en la percepción de la cultura Organizacional, ya que se observó que si existen diferencias en la percepción del componente cultural adhocrático y jerárquico. Asimismo, se determinó que, si existe diferencias en la percepción de la cultura deseada con la actual. Por ende, se determinó que, si existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional de la Caja Piura – Huancayo

Además, Maldonado y Soza (2016) en su trabajo de investigación llamado “Implicación en la cultura organizacional y clima organizacional de una cooperativa de ahorro y crédito de la región sur del Perú” presentado en la Universidad Católica de Santa María – Licenciada en Psicológica tuvo como objetivo principal determinar si existe una implicación en la cultura organizacional y clima organizacional de una cooperativa de ahorro y crédito en la región sur del Perú. Dicha relación permite conocer indicadores más precisos como el empoderamiento, el desarrollo de capacidades y la orientación al equipo de la implicación en la cultura organizacional para la gestión adecuada del clima organizacional. La investigación es de tipo transeccional, descriptivo – correlacional. Para llevarla a cabo se determinó una población de 79 colaboradores. Los instrumentos seleccionados fueron el Work Enviroment Scale de Moss para el clima organizacional y el Denison Organizational Culture Survey para el de cultura organizacional, ambos instrumentos fueron validados y adaptados al español por investigadores de la Universidad Autónoma de México previamente cuyos niveles de confiabilidad son 0,97 y 0.84 respectivamente, así mismo fueron validadas por una prueba piloto evidenciando así óptimas características psicométricas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 78, 5% de colaboradores manifiestan que existe una presencia adecuada de implicación y el 57% manifiestan que hay una tendencia buena de clima organizacional. Se ha comprobado una correlación significativa y positiva entre las variables de implicación de la cultura organizacional y el clima organizacional.

En el mismo sentido, Lacherre (2017) en su trabajo de investigación llamado “Cultura Organizacional en docentes del Zegel – IPAE Piura 2016” presentado en la Universidad de Piura – Maestría en Educación tuvo como objetivo Determinar el nivel de cultura organizacional que perciben los docentes del Zegel-Ipae sede Piura, año 2016. La investigación se ubica dentro del enfoque cuantitativo porque se ha aplicado un instrumento sistemático que se ha procesado con mediciones estadísticas. De manera específica, según la manipulación de variables, es no experimental. La población está conformada por 43 docentes que laboran en

Zegel-Ipae Piura durante el último semestre del año 2016. La muestra se determinó por procedimientos correspondientes al muestreo no probabilístico intencional o por conveniencia, considerando que el investigador labora en la institución. Resultados de la investigación obtenemos en la evaluación de los docentes se puede visualizar el nivel de la cultura organizacional en ellos es alta en un gran porcentaje, viendo que solo una pequeña cantidad de ellos está en el nivel regular, en consecuencia se afirma que el grado de la misma es fuerte, lo que significa que hay un compromiso por parte de los mismo en sentido de identificación con los valores centrales de la institución, así como identificación con los objetivos y metas establecidas y la forma de trabajo para lograrlos. En la dimensión implicación con la cultura organizacional por parte de los docentes del Zegel-Ipae Piura se ubican en el nivel alto según los datos procesados; como se ha visto, esta dimensión está compuesta por las variables de empoderamiento, el trabajo en equipo y el desarrollo de capacidades. De modo desglosado, se puede decir que los más altos porcentajes corresponden al empoderamiento y el trabajo en equipo, siendo de alto a regular el desarrollo de capacidades. Entre los rasgos que se requiere fortalecer en esta dimensión se debe de tomar en cuenta la inversión de la institución para desarrollar las competencias y habilidades de los docentes, es decir hacer más

2.1.2. Nivel Internacional

Cifuentes y Patiño (2015) en su trabajo de investigación llamado “Diseño de una propuesta para fortalecer la Cultura Organizacional del Banco Agrario de Colombia S.A. – Regional Cafetera” presentado en la Universidad de Manizales, tuvo como objetivo identificar los rasgos culturales dominantes del Banco Agrario de Colombia S.A –Regional Cafetera y diseñar una propuesta de intervención para el fortalecimiento de la cultura organizacional, a través del modelo planteado por Cameron y Quinn (1999) denominada Competing Values Framework (CVF), utilizando instrumento organizational Culture Assessment Instrument (OCAI). Con esta investigación se pretende señalar los rasgos culturales dominantes para el Banco y la relación que tiene con las características descritas para cada tipo de

cultura. En este estudio se evaluarán cuatro tipos de cultura; Can, Adhocracia, Mercado y Jerárquica, planteadas por Cameron y Quinn (1999). Para la investigación fue utilizado el método descriptivo. La población estudiada está constituida por el total de los colaboradores del Banco Agrario de Colombia S.A. –Regional Cafetera (427), para lo cual la muestra fueron 202 colaboradores. A partir del análisis de los resultados, se identifican las congruencias o incongruencias de la Cultura Organizacional y sus características dominantes, que se soportan a través de la teoría que se expone en esta investigación.

Además, Ceballos (2015) en su trabajo de investigación llamado “Impacto de la cultura organizacional en la gestión del riesgo operativo en los bancos centrales: caso Banco de la República” presentado en la Universidad Nacional de Colombia – Magister en Administración tuvo como objetivo analizar el impacto de la cultura organizacional en la gestión de riesgo operativo en el banco central de Colombia, el Banco de la República. El problema de investigación se aborda desde un enfoque explicativo positivista que permite identificar relaciones estadísticamente significativas entre dimensiones de la cultura organizacional y la gestión del riesgo operativo. El enfoque metodológico del trabajo es Hipotético - Deductivo, que se apoya en el paradigma Explicativo – Positivista. De acuerdo con Galeano (2004) el proceso hipotético - deductivo se inicia con una fase de deducción de las hipótesis conceptuales y continúa con la operacionalización de las variables, la recolección y el procesamiento de los datos, la interpretación y la inducción, que busca contrastar los resultados empíricos con el marco conceptual que fundamenta el proceso deductivo. Como resultado que si hay influencia de la cultura organizacional en la gestión de riesgo operativo en el Banco de la Republica. También se ha evidenciado la presencia de subculturas organizacionales asociadas con las funciones del Banco, lo cual presenta un reto ante la gestión, pues aunque haya denominadores comunes aplicables a toda la organización, en cada conjunto de dependencias hay oportunidades diferentes de implementación de medidas. Adicionalmente, la investigación sugiere que afectar factores culturales puede

impactar de manera positiva o negativa la gestión de riesgo de acuerdo con la subcultura específica donde se esté trabajando.

En el mismo sentido, Ozuna (2012) en su trabajo de investigación llamado “La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera” presentado en el Instituto Politécnico Nacional – Maestría en Administración, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Cultura Organizacional y la Productividad dentro de Santander México, para lograr esto se necesitó del apoyo de un instrumento que midiera la Cultura Organizacional a través de éste se encuestó a los directivos de área de corporativo y sucursal para así conocer el nivel de Cultura Organizacional que tienen los directivos de Santander México, por otra parte se analizó el informe anual de Santander México con la intención de identificar las dimensiones de productividad. Ya con los datos de ambas variables se analizaron los resultados y se detectó que el nivel de cultura organizacional coincide con los indicadores de productividad demostrando así la problemática que existe dentro de la institución. Se analizaron diferentes factores que determinan la Cultura Organizacional en un directivo y se encontró que los rasgos del directivo están determinados por la cultura organizacional. Por un lado, se encontró que la productividad en las instituciones Financieras está determinada por las operaciones crediticias generadas por la banca. Finalmente, se determinó la relación existente entre el grado de Cultura Organizacional que poseen los miembros de una institución financiera con respecto al nivel de productividad.

Igualmente, Montaña y Torres (2015) en su trabajo de investigación llamado “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero” presentado en la Universidad del Rosario – Maestría en Dirección y Gerencia de Empresas, tuvo como objetivo caracterizar la cultura organizacional de una empresa del sector Financiero en Colombia y realizar orientaciones de acciones para el cambio organizacional de acuerdo con la

estrategia de perdurabilidad establecida por la Alta Dirección de dicha empresa. Asimismo, a partir de la construcción de un fundamento teórico sólido y a través de la aplicación de la metodología para describir la Cultura Organizacional en Colombia MEDECO3 se busca una aproximación a la Cultura Organizacional de la empresa objeto de estudio con el fin de describir e identificar los rasgos predominantes de su cultura organizacional y entregar una propuesta final con los rasgos necesarios que alientan la consecución exitosa de los procesos de cambio. El método de investigación utilizado es de tipo inductivo deductivo pues permite “a partir de situaciones particulares llegar a identificar explicaciones generales contenidas explícitamente en la situación general” (Méndez, 2001, p. 51). Como resultado, se concluye que la empresa objeto de estudio cuenta con una Cultura Alternativa Explícita conformada por las Macro-tendencia de formalización y de Calidad de la interacción social evidenciando así que en la empresa no se perciben rasgos altamente arraigados en situaciones de nivel dicotómico y por el contrario, existe algún nivel de equilibrio en las percepciones que tienen las personas alrededor de las dos Macro-tendencias. Asimismo, su operación se representa a través de la formalización de las normas, en donde son importantes la estructura, las políticas y los procedimientos; sin que la interacción y la gestión de los empleados dejen de ser relevantes.

Comentario de tesista: Estas tesis sirvieron de modelo o referencia para poder realizar la presente investigación sobre la percepción de cultura organizacional en la Caja Sullana – Agencia Piura, como siente la cultura organizacional los trabajadores dentro de la organización y poder proponer el mejoramiento de los puntos débiles del establecimiento.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Reseña histórica de la cultura organizacional

Ambrossi y Marconi (2017) habla sobre el origen de la cultura se señala que podría tener un principio antropológico, pues la rama social tiene sus comienzos de estudio de la cultura como un eje de estructura social y el trabajo que ha existido desde las épocas cavernarias, siendo un factor fundamental de la cultura de los pueblos; sin embargo, (citado por Vargas 2007) hace una reseña histórica sobre los primeros estudios que se realizaron sobre cultura organizacional, tal cual se la expresa en la Tabla 1

Cuadro 2. 1 Historia de la cultura organizacional

Autor	Año	Aporte
Lewin, Lippit y White	30's	Inician estudios de clima, normas de grupo similares a los que actualmente se denomina cultura organizacional.
Whyte	40's	Se presentan patrones de interacción que influyen en los negocios.
Jaques	50's	Se realiza estudios sobre cultura, detectando comportamientos costumbristas y tradicionales
Rice, Trice, Murray	60's	Se empieza a utilizar las denominaciones de sistemas socio-técnicos
Varios	70's	Se inician estudios sobre clima laboral donde se mezclan conceptos de cultura organizacional
Denison	90's	Se debate sobre la diferencia de clima y cultura organizacional
Varios	00's	Se incorpora a los factores cualitativos indicadores cuantitativos

Fuente: Adaptado de Vargas (2007)

Elaboración: propia del autor

1. En los años 30's, donde Lewin, Lippit y White, comenzaron a realizar estudios de clima y normas de grupo como un concepto similar a los estudios que hoy en día conocemos como cultura organizacional.
2. En los años 40's Whyte, presenta los patrones de interacción que influyen en los negocios.
3. Jaques en inicios de los 50's él que realizó estudios sobre la cultura en las fábricas donde detecto que los comportamientos eran costumbristas y tradicionales.
4. En los años 60's ya se hablaba de sistemas socio-técnicos, como lo mencionaban Rice, Trice, Murray, entre estudiosos del tema señalado.
5. Para los años 70's donde se inician estudios de clima organizacional donde se mezclan varios de los conceptos de la cultura como parte del estudio.
6. En los años de los 90's inician los debates sobre la diferencia entre el clima y la cultura organizacional como dos temas separados, donde Denison señala algunas diferencias de perspectivas, concluyendo que son dos conceptos totalmente distintos, pues la cultura organizacional requiere métodos cualitativos y el clima laboral requiere métodos cuantitativos para su análisis.

2.2.2. Principales definiciones de cultura organizacional

Ambrossi y Marconi (2017) definen la cultura organizacional como una actividad social del ser humano, y esta le permite acceder a un sistema organizado de normas que facilitan la interacción y adaptación a su entorno (citado por Torres y Noriega, 2012, p.106). Como vemos hechos sociales que obedecen a la evolución constante de la sociedad han llevado a transformar los enfoques de la cultura organizacional, basado en este enfoque de cultura, se incluye la palabra organización (citado por Isaza, 2013, p.23) "un conjunto de creencias, normas y valores que tienen influencia sobre la conducta" visto de esta manera se puede decir que la cultura no es estática, si no dinámica que evoluciona y cambia, lo que puede constituir.

Méndez (2018) entiende la cultura organizacional como la “conciencia colectiva” que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales. Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder de la organización tiene sobre la persona, la estructura, el sistema cultural y el clima de la organización, así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre estos.

Gutierrez (2015) da conocer que la cultura organizacional no es algo palpable. Solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias, en este sentido, es parecida a un iceberg. En la parte superior del iceberg, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida del iceberg están los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difíciles de observar o percibir. En esta parte se encuentran las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. Esta comparación con un iceberg tiene una explicación: la cultura organizacional presenta varios estratos, con diferentes grados de profundidad y arraigo. Cuanto más profundo sea el estrato, mayor será la dificultad para cambiar la cultura. El primer estrato, el de los artefactos que caracterizan físicamente a la organización, es el más fácil de cambiar porque está constituido por elementos físicos y concretos, por instalaciones, muebles y otros objetos que se pueden cambiar sin mayor problema. A medida que se profundiza en otros estratos, la dificultad para cambiar se vuelve mayor.

Guízar (2013) nos dice que la cultura organizacionales el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización. Es el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en toda la organización o en una división, filial, planta o departamento de ella. Esta idea de cultura organizacional es algo intangible, puesto que no se puede ver ni

tocar, pero siempre está presente, y, como el aire, envuelve y afecta todo cuanto ocurre en la empresa. Podríamos decir que la cultura organizacional es “la huella digital” de la empresa y por ello es característica de cada una.

Barnard, Delgado, y Voutssás (2016) se define cultura organizacional como un sistema de valores y supuestos que pueden ser de naturaleza explícita o implícita. Este sistema también involucra la interacción con los valores y supuestos de los múltiples interesados quienes traen consigo su propio conocimiento y experiencia. La cultura organizacional da forma e influye en la manera en la cual los individuos se comportan y actúan. También se refleja en las metas, objetivos, estilo de liderazgo, sistema de incentivos y sanciones, procesos de trabajo y tecnología que la organización adopta y usa.

Robbins y Judge (2009) se refiere que la cultura organizacional es un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora.

Maldonado y Soza (2016) señalan que existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y clima organizacional de una cooperativa de ahorro y crédito en la región sur del Perú, que permite conocer indicadores más precisos como el empoderamiento, el desarrollo de capacidades y la orientación al equipo de la implicación en la cultura organizacional para la gestión adecuada del clima organizacional. Los colaboradores manifiestan que existe una presencia adecuada de implicación y que hay una tendencia buena de clima organizacional. Las dimensiones usadas son: clima de los empleados, estilo de liderazgo, sistema de creación de nexos, priorización de objetivos.

2.2.3. Tipos de cultura organizacional

Según Ambrossi y Marconi (2017) los tipos de cultura organizacional se ven reflejados por los patrones de comportamiento que llegan a tener las organizaciones como parte de sus cualidades, así mismo las creencias y valores cimentados entre todos los

integrantes de la organización, se los ve plasmado en sus caracteres organizacionales (citado por Revilla, Santana, y Rentería, 2015) resumen los aportes de Quinn y Rohrbaugh en 1983, quienes señalaron que la cultura organizacional existen 4 tipos de cultura organizacional:

- a) La jerárquica: Es normalmente una organización que tienen los procesos de trabajo establecido y claro, donde los líderes lo que buscan es que sus colaboradores sigan las reglas establecidas bajo los estándares de la organización. El mantenimiento de una organización que funcione sin problemas o sorpresas es importante. Las preocupaciones a largo plazo de la organización son la estabilidad, la previsibilidad y la eficiencia. Las reglas formales y las políticas mantienen la organización en conjunto.
- b) Racional o adhocrática: La empresa en un lugar de trabajo orientado hacia la basa en resultados, buscando obtener buenos indicadores y mejorar su reputación organizacional. También se caracteriza por un ambiente dinámico, emprendedor y creativo. La gente es aventurada y toma riesgos. El liderazgo efectivo es visionario, innovador y orientado al riesgo. El pegamento que mantiene la organización unida es el compromiso con el experimento y la innovación. Preparación para el cambio y afrontar nuevos retos son importantes. El éxito significa producir productos y servicios originales
- c) Grupo o Clan: La organización se caracteriza por ser un lugar agradable para trabajar, donde las personas comparten los valores y objetivos, cuyos líderes son los mentores y guías, La organización se mantiene unida por la lealtad y la tradición, generando en sus colaboradores lealtad. El compromiso es alto. La organización hace hincapié en el beneficio del desarrollo individual a largo plazo, con la cohesión alta y la moral de mucha importancia. El éxito se define en términos del clima interno y la preocupación por las personas. La organización hace hincapié en el trabajo en equipo, la participación y el consenso.
- d) De desarrollo o mercado: Se interesa más en ser agresivos comercialmente y pretende que sus personas sean dinámicas, no se interesan mucho por la

administración interna. Los líderes son productivos y competidores dedicados. Son duros y exigentes. El pegamento que mantiene la organización unida es el énfasis en ganar. Las preocupaciones a largo plazo son las acciones competitivas y alcanzar los objetivos ambiciosos. Superar a la competencia y el liderazgo en el mercado son importantes.

2.2.4. Características de la cultura organizacional

Las características de la cultura organizacional para Ambrossi y Marconi (2017) tiene ciertos factores que hacen diferentes a las empresas, pese a tener su misma naturaleza, dependiendo por elementos tales como flexibilidad o rigidez, si es innovadora o tradicionalista, orientada al cliente o producto, burocrática o ágil, entre otros criterios que pueden derivar en las características de la Cultura Organizacional.

Existen otros puntos de vista (citado por de Mario Martínez, 2010) que relata en su libro sobre la utilización del modelo de Denison en una muestra de empresas colombianas, y a partir de esa aplicación crea una reflexión de cómo crea 4 características que son involucramiento, adaptabilidad, consistencia, y misión.

Dentro de estas características señala que existen correlaciones las cuales se detallan a continuación:

- 1) La adaptabilidad y la misión tienen un enfoque externo, que van relacionado con las ventas y participación del mercado.
- 2) La misión y la consistencia que refleja estabilidad, que involucra a la parte financiera.
- 3) Involucramiento y adaptabilidad, que refleja flexibilidad que se basa en la innovación y desarrollo de productos o servicios en el caso de llevarle a una institución financiera.
- 4) El involucramiento y la consistencia, que refleja el foco interno que no son más que los indicadores de calidad, desempeño, satisfacción de servicio entre otros puntos, ellos pueden derivar en entender de una manera más fácil las principales características de una cultura organización en una institución.

2.2.5. Creación de una cultura organizacional positiva

Robbins, (2009) nos cuenta que con frecuencia es difícil separar las modas de la administración de los cambios duraderos en el pensamiento directivo, en especial los antiguos. No obstante hay una tendencia antigua que piensa llegó para quedarse: la creación de una cultura organizacional positiva. A primera vista, la creación de una cultura positiva suena ingenuo hasta la desesperanza, o como una conspiración al estilo Dilbert. Lo que hace que creamos que esta tendencia llegó para quedarse es que hay signos de que la práctica de la administración y las investigaciones sobre CO están convergiendo.

Define una cultura organizacional positiva como aquella que hace énfasis en el desarrollo de las fortalezas del empleado, recompensa más que castiga, y recalca la vitalidad y crecimiento individuales. Consideremos cada una de estas áreas.

a) Desarrollo de las fortalezas del colaborador: Gran parte del CO y de la práctica administrativa tiene que ver con la corrección de los problemas de los trabajadores. Aunque una cultura organizacional positiva no ignora los problemas, hace énfasis en mostrar a los trabajadores cómo capitalizar sus fortalezas.

b) Premiar más que castigar: Por supuesto, hay un momento y lugar para el castigo, pero también los hay para los premios. Aunque la mayoría de organizaciones se centran lo suficiente en los premios extrínsecos tales como el salario y los ascensos, es frecuente que olviden el poder de los premios más pequeños (y baratos) como los elogios. Crear una cultura organizacional positiva significa que los gerentes “atrapen a los empleados haciendo algo bueno”.

Parte de crear una cultura positiva es la articulación de los elogios. Muchos gerentes no hacen elogios bien porque temen que los empleados se confiarán y no se esforzarán más, o porque no les den valor a los elogios. No hacer elogios se convierte en un “asesino silencioso”, como el aumento de la presión arterial. Como por lo general los empleados no piden elogios es común que los gerentes no se den cuenta de los costos de no hacerlo.

c) **Énfasis en la vitalidad y crecimiento:** Una cultura organizacional positiva hace énfasis no solo en la eficacia de la empresa, sino también en el crecimiento del individuo. Ninguna organización obtendrá lo mejor de sus empleados si estos se ven como herramientas o partes de la compañía.

Una cultura positiva reconoce la diferencia entre un trabajo y una carrera, y muestra interés no sólo en lo que el empleado hace para contribuir a la eficacia organizacional, sino en lo que la empresa efectúa. Se ha calculado con base en miles de organizaciones, que un tercio de los trabajadores siente que no aprenden ni crecen con su trabajo.

Esta cifra es aún más grande en ciertas industrias, como la banca, manufactura, comunicaciones y herramientas. Aunque en ciertos tipos de industrias se requiere más creatividad para estimular el crecimiento de los trabajadores, como en la industria de la comida rápida.

2.2.6. Factores componen la cultura organizacional

Gutierrez (2015) La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización. La cultura organizacional tiene seis factores principales (citado por Luthans, 2011):

- a) Regularidad de los comportamientos observados: Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
- b) Normas: Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
- c) Valores dominantes: Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
- d) Filosofía: Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.

- e) Reglas: Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.
- f) Clima organizacional: La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores.

2.2.7. Variables de la cultura organizacional

Maldonado y Soza (2016) señalan que las variables o dimensiones de la cultura organizacional son: (a) clima de los empleados, (b) estilo de liderazgo, (c) sistema de creación de nexos, (d) priorización de objetivos.

Para Méndez (2018) la cultura está determinada por 4 variables: la acción del líder o el fundador sobre la persona, la estructura de la organización, el sistema de la cultura y el clima organizacional. A continuación se explica cómo cada uno de estos aspectos influye o determinan la cultura de la organización.

1. Variable líder – persona: La idea sobre la naturaleza de la conducta humana lleva al líder de la organización a elaborar imágenes sobre el comportamiento esperado de los empleados influyendo en la forma como se establecen procesos de interacción. Este aspecto, considerado condición inicial, actúa como variable de entrada en la conciencia colectiva que describe rasgos de su cultura organizacional. Los líderes establecen procesos de interacción, y por su experiencia construyen ideas que se traducen en juicios sobre las personas con las que trabajan y predisponen comportamientos con los subalternos. Esta variable de entrada debe de conocer aspectos tales como la relación entre: (a) persona y productividad; (b) persona, salario; (c) persona, eficiencia y capacitación; (d) iniciativa, creatividad; (e) persona y sociabilidad; (f) condiciones laborales; (g) persona y organización.
2. Variable estructura: Es el sistema de relaciones recíprocas que establecen las personas en la ejecución de actividades determinadas por cargos

formalizados en la organización; estas determinan el tamaño de cada unidad de trabajo, identificación y normalizan funciones, procesos y procedimientos, la dinámica en las relaciones de poder y autoridad, por lo centralización o descentralización, así como parámetros de coordinación y comunicación. La estructura está sujeta al cambio por la influencia de variables externas como la tecnología y otra del entorno que condicionan la estrategia de la organización (citado por Méndez, 2006).

Los comportamientos que el hombre asume en el trabajo están determinados por la estructura a la que pertenece; desempeña funciones que aportan al logro de objetivos de acuerdo con la división del trabajo; cumplen con la responsabilidad del cargo y actúa según límites de influencia previamente establecidos en términos del poder y toma de decisiones. La estructura establece y caracteriza la dinámica de operación de la organización en términos de jerarquización, autoridad, centralización, coordinación y comunicación.

3. Variable sistema cultural: Persons señala que el campo psíquico se relaciona con la personalidad de los individuos, que está influenciada por los socios y cultural. El sistema cultural hace referencia a los valores, normas, pautas de comportamientos que orientan el actuar de los individuos implicados en la acción social. En este orden de ideas, la cultura organizacional no se queda solamente en el marco de los valores, ideologías, etc., que es lo que Persons lo denomina “sistema cultural”, para lo sociedad que es un ente diferente a la organización. La cultura organizacional se entiende y comprende a partir de los comportamientos de las personas, y este es el propósito del modelo propuesto. Méndez (2018) considera que los mitos, ritos, historias, valores, creencias, son aspectos que al relacionarse con elementos de la otras variables podrán ayudar en la identificación y descripción de la cultura de una organización.
4. Variable clima organizacional: Es la percepción que construyen las personas como consecuencia de las relaciones formales que tienen con la organización. Estas percepciones tienen su origen en la dinámica de los

diferentes procesos, tales como liderazgo, cooperación, relaciones interpersonales, comunicación, toma de decisiones, solución, etc. En consecuencia, la percepción de clima organizacional influye en la satisfacción del individuo, y es un componente del constructo colectivo que las personas hacen de la cultura organizacional

Para ello, la relación entre estos aspectos que resultan de las percepciones individuales y colectivas de las personas en una organización en particular, son evidentes, y es posible su identificación en los comportamientos de los individuos como parte de un grupo y de manera individual.

Cuadro 2. 2 Estado del arte

Autor y año	Título	Aporte académico
Diego Ambrossi Sotomayor, Laura Isabel Marconi Martinez (2017)	Diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Banco de Loja.	Se inicia un estudio para evaluar y definir la cultura organizacional en la institución e identifican los valores y comportamientos ideales de la organización.
David Asael Gutierrez Hernandez (2015)	La cultura organizacional: su génesis, como mantenerla, medirla y evaluarla.	Estudia la cultura organizacional, es decir como empieza la cultura, como se puede mantener con vida la cultura organizacional.
Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge (2009)	Comportamiento Organizacional	Es un libro que continua con la tradición de hacer su investigaciones más actuales del comportamiento organizacionales dentro del campo de esta investigación hablan de un capítulo de la cultura organizacional.
Carlos Mendez Alvarez(2018)	Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la organización.	Se estudia como la cultura influye en el clima organizacional, la cultura en las organizacionales colombianas y los cambios que se pueden originar en las organizaciones.
Alicia Barnard, Alejandra Delgado y Juan Voutssás (2016)	Cultura Organizacional y sus efectos en la administración de archivo	Se realiza estudios como la cultura organizacional influye en los trabajadores profesionales de documentos de archivo y cómo se comportan los diversos grupos dentro de la organización.
Rafael Guizar Montufar (2013)	Desarrollo Organizacional; Principios y aplicaciones.	Trata que los lectores puedan comprender un panorama eminentemente práctico del desarrollo organizacional.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Marco referencial

2.3.1. Marco institucional

2.3.1.1. Antecedentes históricos

Caja Sullana inició sus actividades con siete personas y en su primer local ubicado en la transversal Tarapacá 325 en Sullana. La superintendencia de Banco y Seguros autorizó sus operaciones mediante Resolución N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986. El patrimonio inicial fue de \$US 30,000 dólares que fue el punto de partida para poner en marcha el trabajo de intermediación financiera al servicio de los micros finanzas.

En 1986 inicio el trabajo con una oficina y en la actualidad cuentan con 75 puntos de atención, llevan sus servicios a trece regiones del Perú: Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Ancash, Ica, Lima, Callao, Arequipa, Moquegua, Puno y Cuzco. La ciudad de Piura cuenta con 14 agencias.

La Caja Sullana – Agencia Piura fue creado en el 2008, actualmente cuenta con 3 áreas de operaciones de crédito y una área de cobranza, 64 Trabajadores; además, disponen de alta tecnología financiera como cajeros automáticos, homebanking, la app para smartphones Móvil Caja Sullana, Tarjeta de Débito VISA para compras en el Perú y el extranjero; asimismo, operaciones a través de la Cámara de Compensación Electrónica y cajeros corresponsales Caja Sullana Agente, que buscan estar cerca de sus clientes.

Creen que el sentido fundamental de lo que hacen se encuentra sus clientes. A ellos dedican su trabajo y a contribuir en su crecimiento y desarrollo es su principal logro. El trabajo va más allá de la sencillez de una transacción económica. Trasciende en lo social fortaleciendo las posibilidades humanas de miles de familia. Generan y mantienen puestos de trabajo que sustenta mejores niveles de vida, salud y educación para miles de personas.

2.3.1.2. Visión:

“Ser el respaldo financiero de las grandes mayorías”

2.3.1.3. Misión:

“Trabajamos para brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada”

2.3.1.4. Valores:

1. Ética
2. Cliente Interno
3. Cliente Externo
4. Capacidad Ejecutiva
5. Agilidad
6. Eficiencia
7. Calidad
8. Mejor continua
9. Identificación
10. Trabajo en equipo
11. Meritocracia.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque y diseño

Cuantitativo: no experimental.

3.2. Sujetos de la investigación

3.2.1. Población

Son sesenta y cuatro (64) colaboradores

3.2.2. Muestra

La investigación se realiza en la ciudad de Piura

3.3. Métodos y procedimientos

Se determinó el número de colaboradores que configuran la población que es de sesenta y cuatro (64).

Se determinó la muestra equivalente a censo (64) personas

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas de muestreo:

Simple.

3.4.2. Técnicas de recolección de datos:

De campo.

3.4.3. Instrumentos de recolección de datos:

Encuesta (cuestionario), revisión bibliográfica (fichas), de análisis: Prueba estadística alfa de Cronbach, confiabilidad del instrumento, los instrumentos que se utilizaron para recolección y/o análisis de datos están incluidos en los anexos de la investigación, los informes del especialista referidos a la confiabilidad de los instrumentos están incluidos en los Anexos de la Investigación.

3.5. Aspectos éticos

Trato correcto a seres humanos.

Respeto a la confidencialidad de los encuestados.

Declaración jurada sobre la originalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Cuadro 4. 1 Fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos/preguntas
0,806	40

Interpretación: El cuestionario tiene fiabilidad cuando el indicador de Cronbach corresponde a un nivel de excelencia al estar cerca de la unidad. El alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un cuestionario. El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 1,00. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,90. Sin embargo, cuando no se cuenta con un mejor instrumento se pueden aceptar valores inferiores de alfa de Cronbach. El coeficiente alfa de Cronbach es la forma más sencilla y conocida de medir la consistencia interna. (Heidi Celina Oviedo & Adalberto Campo-Arias, 2005)

Como criterio general, las recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach son: (Frías Navarro, 2014)

(Frías Navarro, 2014)

- a) Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- b) Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- c) Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- d) Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- e) Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- f) Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

En la tesis el Alfa de Cronbach resultó siendo 0.806 que es equivalente a bueno, con lo cual el cuestionario tiene alta fiabilidad.

Cuadro 4.2 Dimensión 1: Clima de los empleados

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1) ¿La mayoría de los colaboradores de la empresa están muy comprometidos con su trabajo?	64	4	5	4,09	0,294
2) ¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	64	3	5	4,13	0,378
3) ¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	64	3	5	4,19	0,432
4) ¿Trabajar en esta área es como formar parte de un equipo?	64	3	5	4,27	0,479
5) ¿Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la jefatura?	64	4	5	4,25	0,436
6) ¿El trabajo se organiza de modo que cada persona puedan actuar por sí mismas?	64	3	5	4,27	0,479
7) ¿Las capacidades de los líderes en el grupo se mejoran constantemente?	64	3	5	4,41	0,526
8) ¿La institución invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	64	3	5	4,27	0,512
9) ¿La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventajas?	64	3	5	4,19	0,467
10) ¿A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo?	64	2	5	3,33	1,070
Dimensión 1: Clima de los empleados	64	3,00	5,00	4,0781	0,32390

Dimensión 1: Clima de los empleados	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Clima de los empleados intermedio	1	0	1
	1,6%	0,0%	1,6%
Buen clima de los empleados	35	22	57
	54,7%	34,4%	89,1%
Muy buen clima de los empleados	1	5	6
	1,6%	7,8%	9,4%
Total	37	27	64
	57,8%	42,2%	100,0%

Interpretación: El clima de los empleados es de categoría muy bueno pues así lo evidencia la media (4.0781) y de categoría bueno según descripción por sexo (89.1%) con prevalencia masculina.

Cuadro 4. 3 Dimensión 2 estilo de liderazgo

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
11) ¿Los líderes y jefes practican lo que difunden?	64	2	5	4,11	,538
12) ¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	64	3	5	4,19	,560
13) ¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionara problemas?	64	3	5	4,11	,538
14) ¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	64	3	5	4,36	,515
15) ¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	64	2	5	4,28	,629
16) ¿La empresa tiene una cultura “estable”?	64	3	5	4,22	,519
17) ¿Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible?	64	3	5	4,16	,444
18) ¿Las personas de diferentes áreas de esta organización tienen una perspectiva común?	64	2	5	4,05	,677
19) ¿Trabajar con alguien de otra área de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización?	64	1	5	3,81	,957
20) ¿Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos?	64	2	5	4,06	,500
Dimensión 2: Estilo de liderazgo	64	3,00	5,00	4,0312	,30700

Dimensión 2: Estilo de liderazgo	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Estilo de liderazgo intermedio	2	0	2
	3,1%	0,0%	3,1%
Buen estilo de liderazgo	33	25	58
	51,6%	39,1%	90,6%
Muy buen estilo de liderazgo	2	2	4
	3,1%	3,1%	6,3%
Total	37	27	64
	57,8%	42,2%	100,0%

Interpretación: El estilo de liderazgo es de categoría muy bueno pues así lo evidencia la media (4.0312) y de categoría bueno según descripción por sexo (90.6%) con prevalencia masculina.

Cuadro 4. 4 Dimensión 3: sistema de creación de nexos

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
21) ¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?	64	3	5	4,02	0,378
22) ¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	64	4	5	4,14	0,350
23) ¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias para introducir cambios?	64	2	5	3,86	1,006
24) ¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	64	2	5	3,78	0,576
25) ¿Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno?	64	3	5	4,11	0,508
26) ¿Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes?	64	2	5	3,98	0,934
27) ¿Consideran el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar?	64	2	5	4,19	0,614
28) ¿Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados?	64	2	5	4,11	0,669
29) ¿Muchas ideas “se pierden por el camino”?	64	2	5	3,17	1,047
30) ¿El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano?	64	2	5	4,09	0,555
Dimensión 3: Sistema de creación de nexos	64	3,00	5,00	4,0000	0,25198

Dimensión 3: Sistema de creación de nexos	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Sistema de creación de nexos intermedio	2	0	2
	3,1%	0,0%	3,1%
Buen sistema de creación de nexos	34	26	60
	53,1%	40,6%	93,8%
Muy buen sistema de creación de nexos	1	1	2
	1,6%	1,6%	3,1%
Total	37	27	64
	57,8%	42,2%	100,0%

Interpretación: El sistema de creación de nexos es de categoría bueno pues así lo evidencia la media (4.0000) y de categoría bueno según descripción por sexo (93.8%) con prevalencia masculina.

Cuadro 4. 5 Dimensión 4: priorización de objetivos

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
31) ¿La empresa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	64	3	5	4,06	0,393
32) ¿Nuestras estrategias sirven de ejemplo a otras organizaciones?	64	3	5	4,16	0,479
33) ¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	64	2	5	4,22	0,654
34) ¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	64	2	5	3,22	0,917
35) ¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	64	3	5	4,09	0,462
36) ¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	64	2	5	4,22	0,678
37) ¿Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados?	64	3	5	4,33	0,592
38) ¿Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo?	64	2	5	4,23	0,660
39) ¿Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros?	64	3	5	4,05	0,547
40) ¿Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo?	64	3	5	3,98	0,519
Dimensión 4: Priorización de objetivos	64	3,00	5,00	4,0625	0,30211

Dimensión 4: Priorización de objetivos	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Priorización de objetivos intermedia	1	0	1
	1,6%	0,0%	1,6%
Buena priorización de objetivos	34	24	58
	53,1%	37,5%	90,6%
Muy buena priorización de objetivos	2	3	5
	3,1%	4,7%	7,8%
Total	37	27	64
	57,8%	42,2%	100,0%

Interpretación: La priorización de objetivos es de categoría muy bueno pues así lo evidencia la media (4.0625) y de categoría bueno según descripción por sexo (90.6%) con prevalencia masculina.

Cuadro 4. 6 Cultura organizacional según dimensiones

Estadísticos descriptivos					
	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Dimensión 1: Clima de los empleados	64	3,00	5,00	4,0781	0,32390
Dimensión 2: Estilo de liderazgo	64	3,00	5,00	4,0312	0,30700
Dimensión 3: Sistema de creación de nexos	64	3,00	5,00	4,0000	0,25198
Dimensión 4: Priorización de objetivos	64	3,00	5,00	4,0625	0,30211
Variable: Cultura organizacional	64	3,00	5,00	4,0469	0,27773

Interpretación: La cultura organizacional es de categoría muy bueno pues así lo evidencia la media (4.0469) y las respuestas son muy parejas o con baja dispersión o desviación estándar (0.27773).

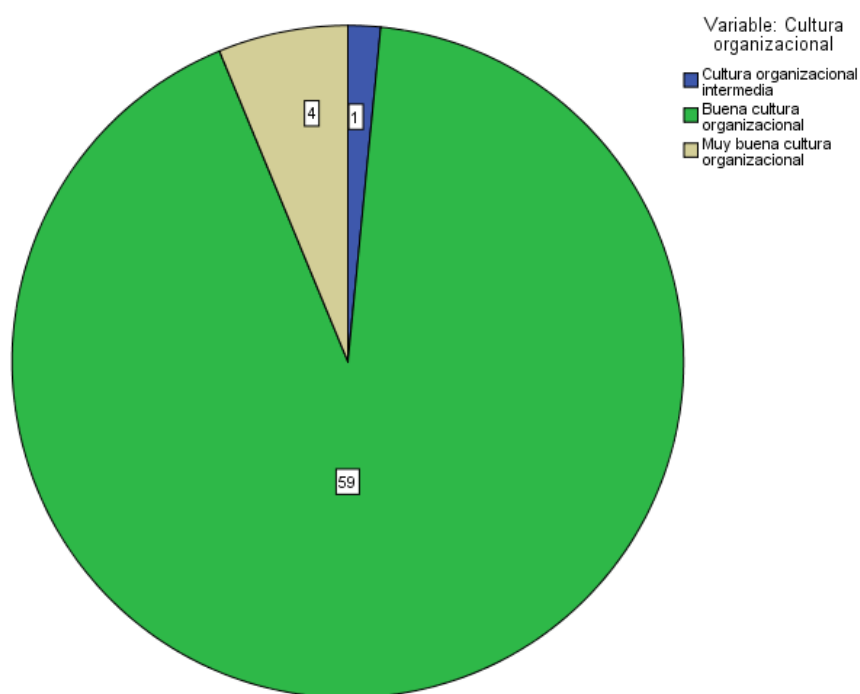


Figura 4. 1 Percepción de la cultura organizacional

Interpretación: La cultura organizacional es de categoría bueno pues así lo evidencia la mayoría de los encuestados (59).

Cuadro 4. 7 Cultura organizacional según sexo

Variable: Cultura organizacional	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Cultura organizacional intermedia	1	0	1
	1,6%	0,0%	1,6%
Buena cultura organizacional	35	24	59
	54,7%	37,5%	92,2%
Muy buena cultura organizacional	1	3	4
	1,6%	4,7%	6,3%
Total	37	27	64
	57,8%	42,2%	100,0%

Interpretación: La cultura organizacional es de categoría bueno pues así lo evidencia la descripción por sexo (92.2%) con prevalencia masculina.

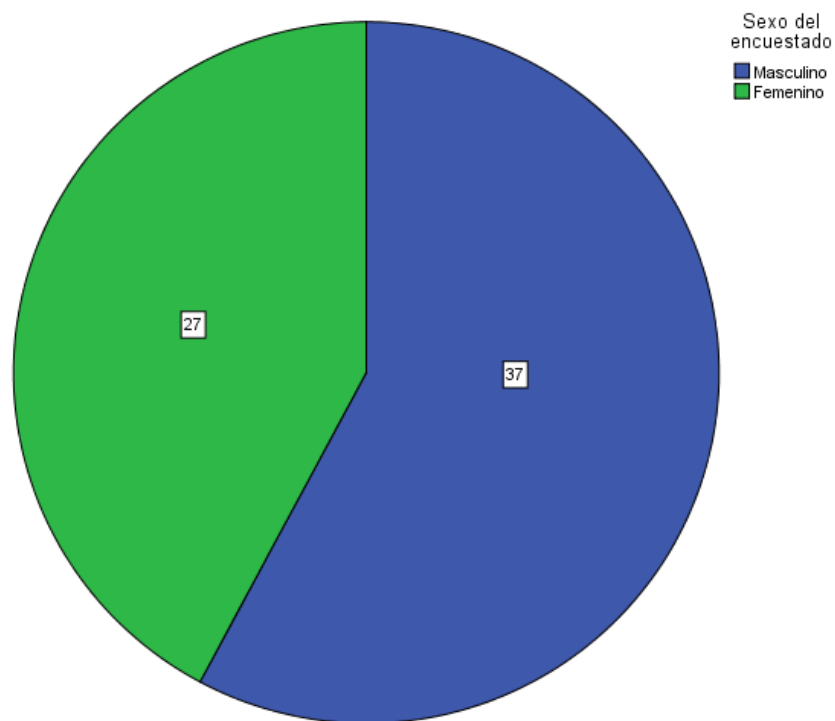
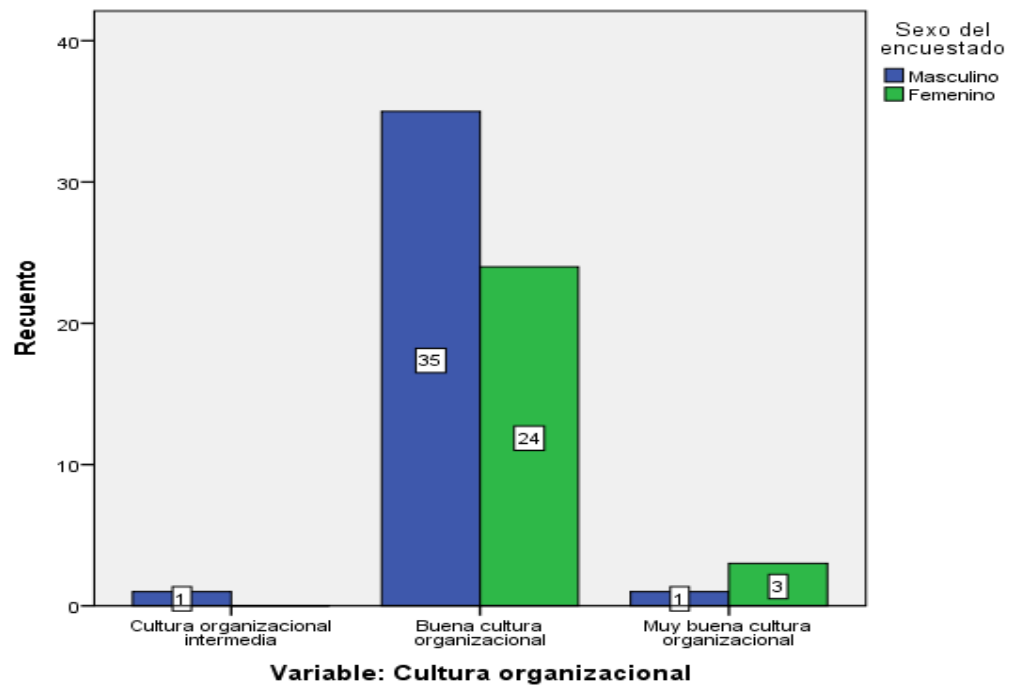


Figura 4. 2 Sexo del encuestado

Interpretación: La mayoría de los encuestados es de sexo masculina y prevalecen en la percepción de buena cultura organizacional.

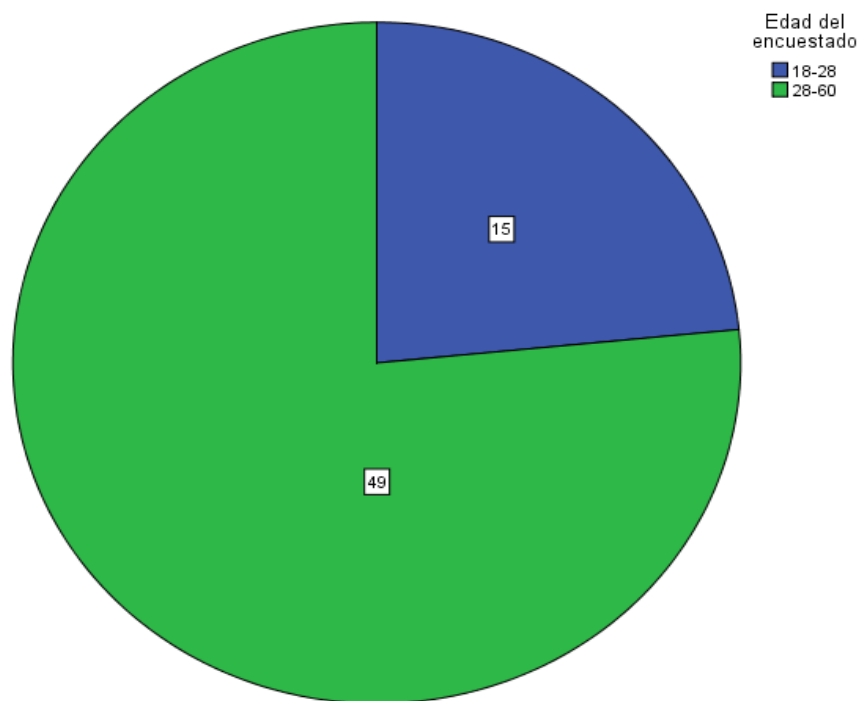
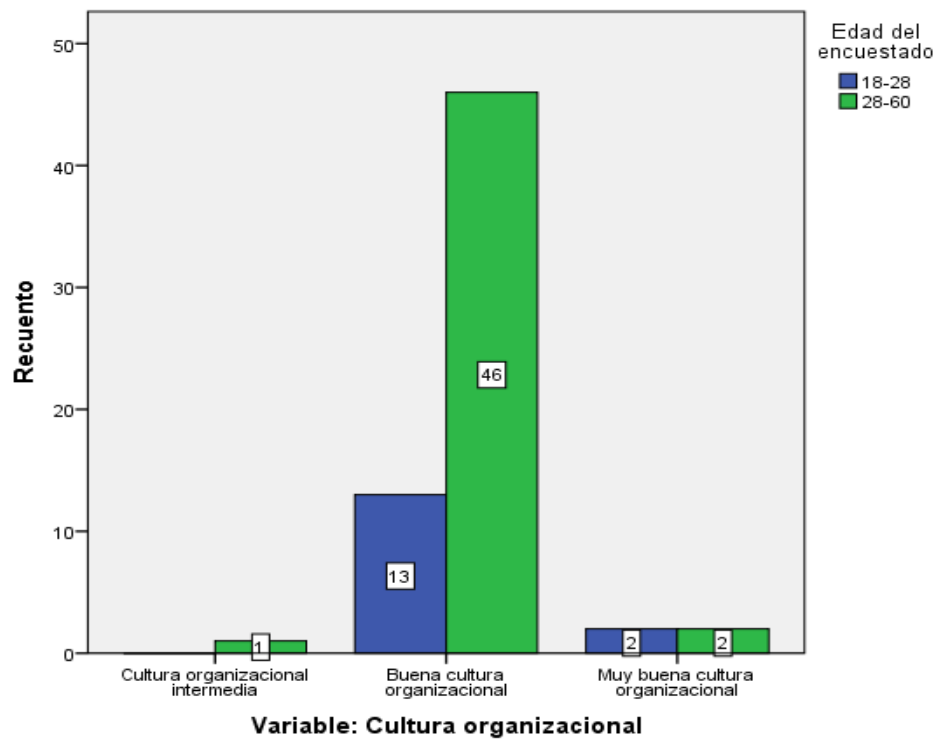


Figura 4. 3 Edad del encuestado

Interpretación: La mayoría de los encuestados son adultos de sexo masculino y prevalecen en la percepción de buena cultura organizacional.

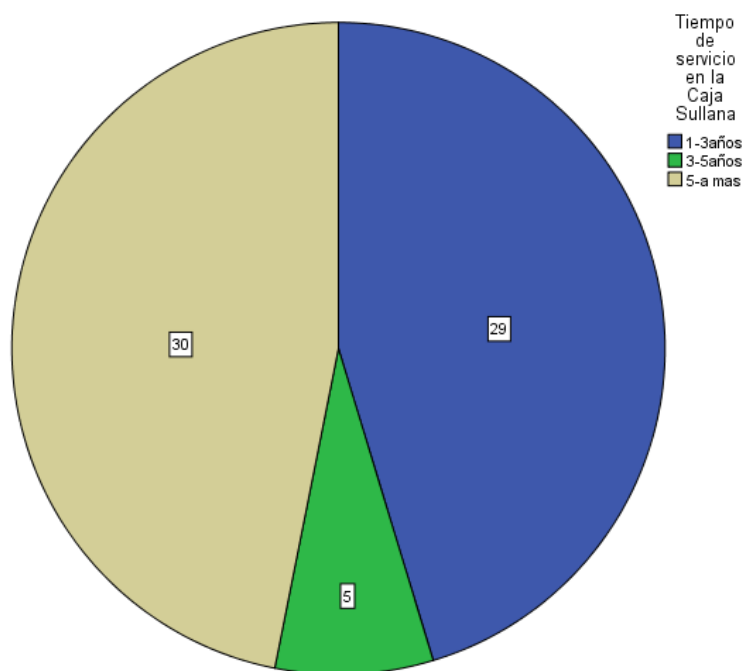
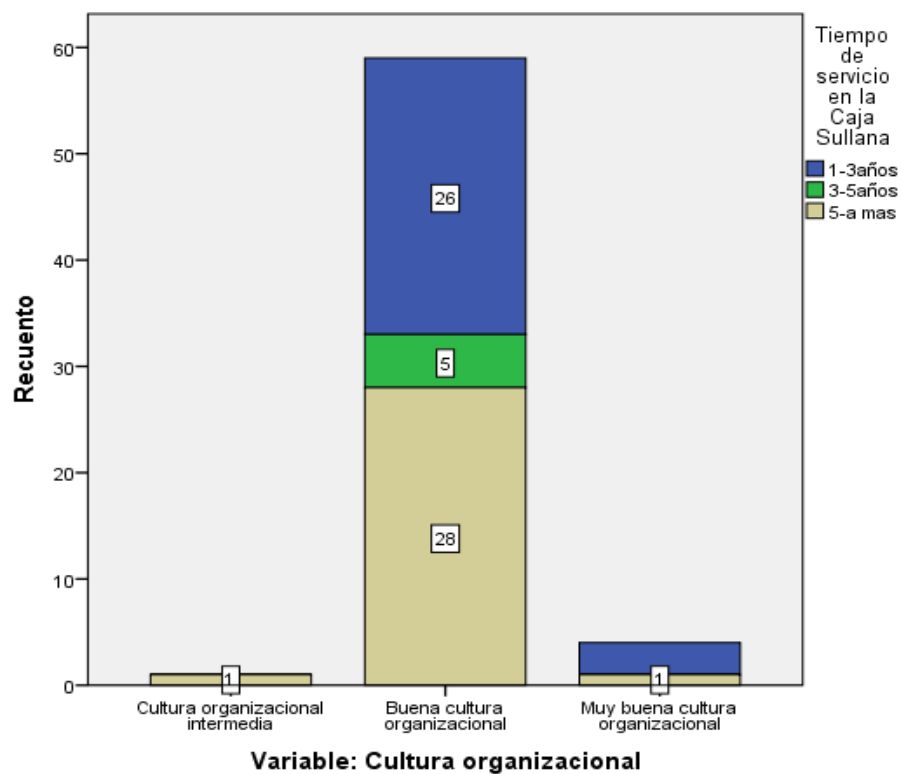


Figura 4. 4 Tiempo de servicio en Caja Sullana

Interpretación: La mayoría de los encuestados tienen entre 1 y 3 años de antigüedad en la empresa y prevalecen en la percepción de buena cultura organizacional.

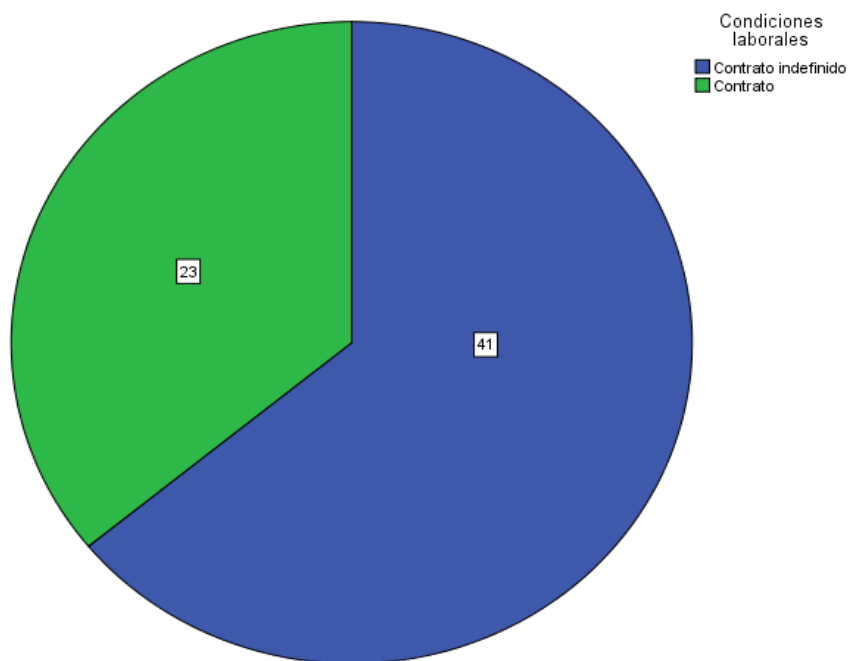
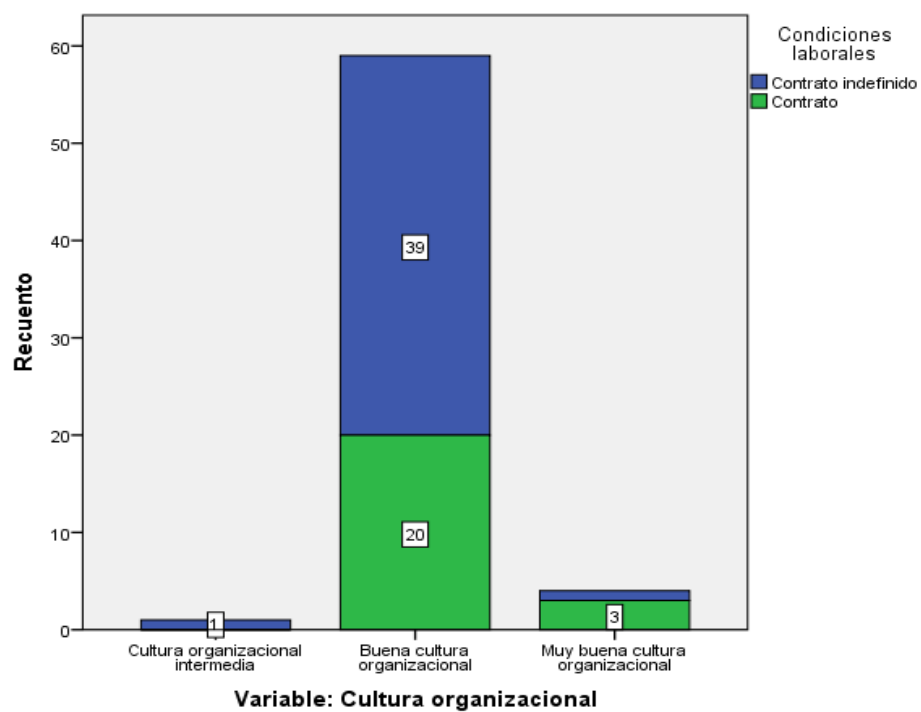


Figura 4. 5 Condición laboral de encuestados

Interpretación: La mayoría de los encuestados tienen contrato indefinido en la empresa y prevalecen en la percepción de buena cultura organizacional.

4.2. Discusión

Respecto al objetivo sobre “Determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura”, según los colaboradores encuestados existe buena cultura organizacional; esto implica que los colaboradores se encuentren contentos con la empresa al punto de ayudarse entre ellos para lograr los objetivos evidenciando cooperación entre las diversas áreas de trabajo. En base a la teoría de Méndez (2018) quien señala que los empresarios han manifestado su interés por identificar la cultura organizacional, y con mayor intensidad las grandes empresas, desde la gerencia general y el área de gestión humana, solicitan apoyo a consultores internos o externos para conocerla e intervenirla para su transformación o consolidación; es que se puede afirmar que existe coincidencia con los resultados de la presente investigación. Los resultados encontrados son similares a Lázaro, Romero, Saavedra y Vásquez (2017) quienes señalan que los estudios refieren la ausencia de consenso en todas las dimensiones de los dos tipos de culturas actual y deseada evaluadas en cada entidad bancaria, mediante intervalos de confianza del 95%, al presentar todos porcentajes de respuestas dentro del intervalo muy por debajo del 70%. Asimismo, se concluye la existencia de un deseo generalizado por trabajar en instituciones con cultura tipo CLAN, hecho importante para que las altas direcciones de las organizaciones de la banca comercial reflexionen sobre la cultura en la que se desenvuelve el personal de sus organizaciones. Por otro lado, los resultados son diferentes a los autores Cifuentes y Patiño (2015) quienes señalan que la cultura que predomina en su estudio es la jerárquica, pero es importante resaltar que la cultura de mercado tienen gran influencia en la misma, para ello se puede decir que las organizaciones no se definen en un solo tipo de cultura; sino más bien que tienen un tipo de cultura que predomina pero que al mismo tiempo se ve permeada por las otra en un nivel más bajo.

Según los resultados de la presente investigación, en Caja Sullana existen condiciones favorables suficientes para categorizar como cultura CLAN, toda vez que este tipo de cultura genera trabajadores que se sienten bien en el ámbito laboral de empresa y simultáneamente ayudan a tener una lealtad, compromiso personal hacia la empresa. El objetivo es que la Caja Sullana siga manteniendo el mismo ritmo de trabajo para que con el transcurrir del tiempo no cambie su cultura organizacional y poder conseguir sus metas. En

tal sentido, la cultura organizacional en cualquier institución las fortalece y son la base para el desarrollo de trabajo en equipo orientado a la consecución de logros, para así mejorar su propia labor, desempeño en la compañía y que la organización mejore en conjunto.

Lo señalado anteriormente se puede verificar en los cuadros comparativos 4.7 y 4.8 que se presentan a continuación:

Cuadro 4. 7 Cuadro comparativo de los antecedentes

Tesis 1: “La cultura organizacional en tres Bancos Comerciales del Departamento de Lambayeque” (Lázaro, Romero, Saavedra y Vásquez)	Tesis 2: “Perfil de Cultura Organizacional desde la percepción de los trabajadores de la Caja Piura –Huancaayo” (Sánchez)	Tesis 3: “Implicación en la cultura organizacional y clima organizacional de una cooperativa de ahorro y crédito de la región sur del Perú” (Maldonado y Soza)	Tesis 4: “Diseño de una propuesta para fortalecer la Cultura Organizacional del Banco Agrario de Colombia S.A. – Regional Cafetera” (Cifuentes y Patiño)	Tesis 5: “Impacto de la cultura organizacional en la gestión del riesgo operativo en los bancos centrales: caso Banco de la República” (Además, Ceballos)	Tesis 6: “La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera” (Ozuna)	Tesis7: “Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana- Agencia Piura”
Dan como resultados que los estudios refieren la ausencia de consenso en todas las dimensiones de los dos tipos de culturas actual y deseada evaluadas en cada entidad bancaria, mediante intervalos de confianza del 95%, al presentar todos porcentajes de respuestas dentro del intervalo muy por debajo del 70%. Asimismo, se concluye la existencia de un deseo generalizado por trabajar en instituciones con cultura tipo Clan, hecho importante para que las altas direcciones de las organizaciones de la banca comercial reflexionen sobre la cultura en la que se desenvuelve el personal de sus organizaciones.	Existen diferencias, para la percepción de la cultura actual en la Caja Piura, ya que los géneros: aunque presentan similares niveles de percepción para la cultura mercado y adhocrática, se puede apreciar que, para las mujeres, prevalece la cultura clan; mientras que la cultura Jerárquica es la que prevalece para el género masculino. En relación a las funciones que desempeñan los colaboradores, no existen diferencias en la percepción de la cultura organizacional. En relación al tiempo que llevan trabajando los colaboradores en la empresa, si existen diferencias en la percepción de la cultura Organizacional. Asimismo, se determinó que, si existe diferencias en la percepción de la cultura deseada con la actual.	Se obtuvieron los siguientes resultados: el 78, 5% de colaboradores manifiestan que existe una presencia adecuada de implicación y el 57% manifiestan que hay una tendencia buena de clima organizacional. Se ha comprobado una correlación significativa y positiva entre las variables de implicación de la cultura organizacional y el clima organizacional.	La cultura que predomina es la jerárquica, pero es importante resaltar que la cultura de mercado tienen gran influencia en la misma, para ello se puede decir que las organizaciones no se definen en un solo tipo de cultura; sino más bien que tienen un tipo de cultura que predomina pero que al mismo tiempo se ve permeada por las otra en un nivel más bajo.	Como resultado que si hay influencia de la cultura organizacional en la gestión de riesgo operativo en el Banco de la Republica. También se ha evidenciado la presencia de subculturas organizacionales asociadas con las funciones del Banco, lo cual presenta un reto ante la gestión, pues aunque haya denominadores Comunes aplicables a toda la organización, en cada conjunto de dependencias hay oportunidades diferentes de implementación de medidas. Adicionalmente, la investigación sugiere que afectar factores culturales puede impactar de manera positiva o negativa la gestión de riesgo de acuerdo con la subcultura específica donde se esté trabajando.	Se detectó que el nivel de cultura organizacional coincide con los indicadores de productividad demostrando así la problemática que existe dentro de la institución. Se analizaron diferentes factores que determinan la Cultura Organizacional en un directivo y se encontró que los rasgos del directivo están determinados por la cultura organizacional. Finalmente, se determinó la relación existente entre el grado de Cultura Organizacional que poseen los miembros de una institución financiera con respecto al nivel de productividad.	Como resultado de la investigación existe una buena cultura por partes de los trabajadores de la caja Sullana – agencia Piura , este prevalece la cultura Clan donde los colaboradores comparten los valores y objetivos, donde los lideres ayudan a que cada día mejore la organización atreves de la personas, el género masculino es donde más prevalecen donde se dice que al ambiente donde se trabaja es un ambiente laboral adecuado, a ello conlleva a que los trabajadores sean lealtad con la organización.

Cuadro 4. 8 Cuadro comparativo de los autores de teoría

Comportamiento organizacional (Stephen Robbins)	Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización. (Carlos Méndez)	Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos (Barnard, Delgado, y Voutssás)	Desarrollo organizacional principios y aplicaciones (Rafael Guizar)	“Percepción de la cultura organizacional en Caja Sullana-Agencia Piura”
La cultura organizacional es tan fuerte que trasciende las fronteras internacionales, una cultura organizacional da estabilidad a una organización. Pero para ciertas empresas llega a hacer una barrera importante para el cambio, toda organización tiene una cultura y en función a la marca que esté, tiene una influencia significativa en las actitudes y comportamientos de los miembros de la organización.	En la década de los años 1990 empieza a ser objeto de estudio en la academia. En la pasada década, y en la presente, los empresarios han manifestado su interés por identificarla. Con mayor intensidad las grandes empresas, desde la gerencia general y el área de gestión humana, solicitan apoyo a consultores internos o externos para conocerla e intervenirla para su transformación o consolidación.	Implica comprender como trabajan y se comportan los diversos grupos de la organización, así como que es la que motiva a los individuos dentro de ella. Apreciando los factores de la cultura organizacional puede afectar el nivel de receptividad entre usuarios, al adoptar y usar un sistema de gestión documental.	La cultura organizacional ayuda a impregnar a los miembros de la organización con una dinámica de cambio constante, la cual debe extenderse a todos los niveles.	La cultura organizacional es un símbolo de que los colaboradores se esfuerzan, dedicación en la creencia, sean serios con sus valores, hábitos, experiencias y que los líderes de la organización tomen en cuenta sus sugerencias de los empleados y ayuden que cada día la empresa mejore y estos valores y creencias sirvan de orientación al momento de conducir dentro de cualquier empresa.

CONCLUSIONES

- 1) Se ha determinado la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura, habiéndose verificado que existe buena cultura equivalente a la tipología CLAN ya que suelen trabajar en equipo, se interrelacionan favorablemente, fomentan un ambiente laboral adecuado, y forjan la colaboración leal. Esto concibe que los trabajadores de la Caja Sullana sientan que la institución es la mejor decisión para su desarrollo profesional, personal y el de sus familias
- 2) Se ha determinado la percepción sobre clima de los empleados, habiéndose comprobado que existe un buen clima asociado a una buena cultura, esto quiere decir que los trabajadores se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y por lo tanto se consigue una mayor productividad, con estas dos combinaciones la caja Sullana Agencia Piura seguir con el éxito en la empresa.
- 3) Se ha establecido la percepción sobre estilos de liderazgo, habiéndose confirmado la existencia de una percepción positiva o favorable sobre los estilos de liderazgo, donde los trabajadores sienten que los líderes son guías y mentores, favorece la creación de grupos de trabajos sólidos e incentiva la iniciativa a nivel individual y contribuyen a generar vínculos entre los integrantes del grupo hacen que todos participen.
- 4) Se ha precisado la percepción sobre sistema de creación de nexos, encontrándose que la formación de nexos o redes de contacto ayudan a forjar una buena cultura. Los trabajadores sienten que la creación de nexos ayudan la estrategia de aprendizaje a adquirir nuevos conocimientos y donde se sienten que pueden alcanzar sus metas en la organización.

- 5) Se ha fijado la percepción sobre priorización de objetivos, en el sentido que ello contribuye a la generación de una buena cultura y a la cristalización de un ambiente laboral adecuado. Los trabajadores sienten que priorización de objetivos les ayudan a facilitar la toma de decisiones y cuáles son las formas de actuar más rentables, para así ver el problema que deben de resolver primero para cumplir con los objetivos.

RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que los esfuerzos se orienten hacia la mejora continua y que cada inicio del mes se sigan manteniendo las reuniones con los líderes de cada área para reforzar los puntos que se han venido tratando cada, ya que si bien se ha obtenido la percepción de buena cultura ello puede mejorar aún más apoyando el trabajo en equipo, el fomento de un ambiente laboral adecuado, y la lealtad en la colaboración.
- 2) Es pertinente que se siga mejorando la percepción sobre el clima de los empleados, una recomendación para seguir mejorando con el clima organizacional es haciendo actividades recreativas de todas las áreas tanto los trabajadores, líderes y jefes de la Caja Sullana Agencia Piura como torneos deportivos para los empleados cada tres meses no solo una vez al año, así poder conocerse a todos ya que ello contribuye a cohesionar el trabajo en equipo y a generar una percepción de buena cultura.
- 3) Es adecuado que se siga mejorando la percepción sobre estilos de liderazgo, una recomendación para seguir mejorando la relación de líder y los trabajadores es que cada martes de la semana antes de inicio del trabajo se realicen rutinas de ejercicios, principalmente aquel que se oriente hacia la participación para así aspirar a obtener resultados favorables.
- 4) Se recomienda que la alta dirección se esfuerce por mejorar la percepción sobre sistema de creación de nexos, o redes de contacto que terminan ayudando a forjar una buena cultura.
- 5) Es oportuno recomendar que se siga mejorando la percepción sobre priorización de objetivos, para ellos una recomendación es que el líder de cada área debe de registrar todas las peticiones, prioridades, actividades, también hacer una lista de las metas principales al terminar la rutina del trabajo, y evaluar que temas son más

importantes y urgentes en resolver al finalizar el día, ya que ello contribuye a la generación de buenos resultados empresariales y a la concepción de una buena cultura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ambrossi Sotomayor, D., & Marconi Martinez, L. I. (2017). Diagnóstico de la cultura organizacional en el Banco de Loja. *Universidad Espíritu Santo*, 21.
- Barnard, B., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). *Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos*. México: Archivo General de la Nación.
- Carrillo Punina, Á. P. (2016). *Medición de la cultura organizacional*. La Plata-Argentina: Universidad Nacional de La Plata, Argentina.
- Ceballos Reyes, D. C. (2015). *Impacto de la cultura organizacional en la gestion del riesgo operativo en los bancos centrales: caso Banco de la Republica*. Bogotá - Colombia: Universidad Nacional de Colombia - Facultad de Ciencias Económicas - Maestria en Administración.
- Cifuentes Arcila, A., & Patiño Gutiérrez, D. C. (2015). *Diseño de una propuesta para fortalecer la cultura organizacional del Banco Agrario de Colombia S.A. - Regional Cafetera*. Manizales - Colombia: Universidad de Manizales - Facultad de ciencias sociales y huamanas .
- Frías Navarro, D. (2014). *Universidad de Valencia*. Obtenido de Análisis de fiabilidad. Alfa de Cronbach: <https://www.uv.es/friasnav/ApuntesSPSS.pdf>
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional, principios y aplicaciones*. México: McGRAW-HILL.
- Gutierrez Hernandez, D. A. (2015). La cultura Organizacional: sus génesis, como mantenerla, medirla y evaluarla. *Innovación y desarrollo tecnológico revista digital*, 11.
- Heidi Celina Oviedo & Adalberto Campo-Arias. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*, 7.
- Lacherre Calderón, E. (2017). *Cultura organizacional en docentes del Zegel - IPAE Piura 2016*. Piura - Perú: Universidad de Piura - Maestria en educación.
- Lázaro Pilco, L., Romero Hernández, R. D., Saavedra Carrasco, J. G., & Vásquez Rubio, M. (2017). *La cultura organizacional en tres bancos comerciales del departamento*

- de Lambayeque*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú- Magister en administración estratégica de empresas.
- Maldonado Arata, B., & Soza Herrera, J. J. (2016). *Implicación en la cultura organizacional y clima organizacional de una cooperativa de ahorro y crédito de la región sur del Perú*. Arequipa - Perú: Universidad Católica de Santa María - Facultad de ciencias y tecnologías sociales y humanidades - Licenciado en Psicología.
- Méndez Álvarez, c. E. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Bogotá - Colombia: Alfaomega.
- Montaña Rey, A. P., & Torres Reyes, G. A. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervencion para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*. Bogotá - colombia: Universidad del Rosario - Facultad de Administración - Maestría en Dirección y Gerencia de Empresas.
- Ozuna Gonzáles, N. L. (2012). *La cultura organizacional y su relacion con la productividad de una institucion financiera*. Buenos Aires - Argentina: Instituto Politécnico Nacional - Maestria en Administracion.
- P. Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educacion.
- Sánchez Romero, P. E. (2017). *Perfil de cultura organizacional desde la percepcion de los trabajadores de la Caja Piura - Huanzayo*. Huancayo - Perú: Universidad Continental - Facultad de ciencias de la empresa - Licenciada en Administracion.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variables/Indicadores	Metodología
General: ¿Cuál es la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura?	General: Determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura	Unidad de análisis: Colaboradores	Enfoque: Cuantitativo
		Variable independiente: Cultura organizacional	Diseño: No experimental
Específicos: a) ¿Cuál es la percepción sobre clima de los empleados? b) ¿Cuál es la percepción sobre estilos de liderazgo? c) ¿Cuál es la percepción sobre sistema de creación de nexos? d) ¿Cuál es la percepción sobre priorización de objetivos?	Específicos: a) Determinar la percepción sobre clima de los empleados b) Establecer la percepción sobre estilos de liderazgo c) Precisar la percepción sobre sistema de creación de nexos d) Fijar la percepción sobre priorización de objetivos	Dimensiones: 1) Clima de los empleados 2) Estilos de liderazgo 3) Sistema de creación de nexos 4) Priorización de objetivos	Nivel: Descriptivo
		Indicadores: 1) Percepción sobre clima de los empleados 2) Percepción sobre estilos de liderazgo 3) Percepción sobre sistema de creación de nexos 4) Percepción sobre priorización de objetivos	Tipo: Aplicado Transversal
			Métodos: Análisis Inductivo
			Técnicas e instrumentos: a) De recolección de datos Encuesta/cuestionario b) De procesamiento de datos SPSS versión 22 c) De análisis
			Población: 64
			Muestra: 64
			Procedimientos: Cuadros simples y cruzados Estadísticos descriptivos.

Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Cultura organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales. Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder de la organización tiene sobre la persona, la estructura, el sistema cultural y el clima de la organización, así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre estos	La cultura organizacional es la firmeza de los valores y creencias por parte de los colaboradores que influye en su trabajo, para lograr objetivos.	1) Clima de los empleados 2) Estilos de liderazgo 3) Sistema de creación de nexos 4) Priorización de objetivos.	1) Percepción sobre clima de los empleados 2) Percepción sobre estilos de liderazgo	1) La mayoría de los colaboradores de la empresa están muy comprometidos con su trabajo. 2) La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita. 3) Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización 4) Trabajar en esta área es como formar parte de un equipo. 5) Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la jefatura. 6) El trabajo se organiza de modo que cada persona puedan actuar por sí mismas. 7) Las capacidades de los líderes en el grupo se mejoran constantemente. 8) La institución invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros 9) La capacidad de las personas es visto como una fuente importante de ventajas. 10) A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo. 11) Los líderes y jefes practican lo que difunden. 12) Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos. 13) Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionara problemas. 14) Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto. 15) Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen. 16) La empresa tiene una cultura “estable”. 17) Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible. 18) Las personas de diferentes áreas de esta organización tienen una perspectiva común. 19) Trabajar con alguien de otra área de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.

			<p>3) Percepción sobre sistema de creación de nexos</p> <p>4) Percepción sobre priorización de objetivos.</p>	<p>20)Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.</p> <p>21)La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.</p> <p>22)Respondemos bien a los cambios del entorno.</p> <p>23)Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias para introducir cambios.</p> <p>24)Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.</p> <p>25)Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.</p> <p>26)Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.</p> <p>27)Consideran el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.</p> <p>28)Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.</p> <p>29)Muchas ideas “se pierden por el camino”</p> <p>30)El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.</p> <p>31)La empresa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.</p> <p>32)Nuestras estrategias sirven de ejemplo a otras organizaciones.</p> <p>33)Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo</p> <p>34)La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.</p> <p>35)Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.</p> <p>36)Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.</p> <p>37)Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.</p> <p>38)Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.</p> <p>39)Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros</p> <p>40)Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.</p>
--	--	--	---	--

Anexo N° 3 Cuestionario

En base a aporte de Maldonado y Sosa (2016)

SEXO	Varón			Mujer	
EDAD	Joven hasta 28 años		Adulto hasta 60 años	Adulto mayor más de 60 años	
TIEMPO DE SERVICIO EN LA CAJA SULLANA	De 1 a 3 años		De 3 a 5 años	Más de 5 años	
CONDICIONES LABORALES	Contrato indefinido	Contrato			

Instrucciones:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del clima organizacional o ambiente de trabajo

Marque la alternativa que mejor represente su opinión, teniendo en cuenta la escala siguiente:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo.

D1: Clima de los empleados	1	2	3	4	5
1) La mayoría de los colaboradores de la empresa están muy comprometidos con su trabajo.	1	2	3	4	5
2) La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita.	1	2	3	4	5
3) Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización	1	2	3	4	5
4) Trabajar en esta área es como formar parte de un equipo.	1	2	3	4	5
5) Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la jefatura.	1	2	3	4	5
6) El trabajo se organiza de modo que cada persona puedan actuar por sí mismas.	1	2	3	4	5
7) Las capacidades de los líderes en el grupo se mejoran constantemente.	1	2	3	4	5
8) La institución invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros	1	2	3	4	5
9) La capacidad de las personas es visto como una fuente importante de ventajas.	1	2	3	4	5
10) A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo.	1	2	3	4	5
D2: Estilo de liderazgo					
11) Los líderes y jefes practican lo que difunden.	1	2	3	4	5
12) Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos.	1	2	3	4	5
13) Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionara problemas.	1	2	3	4	5

14) Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto.	1	2	3	4	5
15) Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen.	1	2	3	4	5
16) La empresa tiene una cultura “estable”.	1	2	3	4	5
17) Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	1	2	3	4	5
18) Las personas de diferentes áreas de esta organización tienen una perspectiva común.	1	2	3	4	5
19) Trabajar con alguien de otra área de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización.	1	2	3	4	5
20) Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos.	1	2	3	4	5
D3: Sistema de creación de nexos					
21) La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar.	1	2	3	4	5
22) Respondemos bien a los cambios del entorno.	1	2	3	4	5
23) Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias para introducir cambios.	1	2	3	4	5
24) Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.	1	2	3	4	5
25) Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.	1	2	3	4	5
26) Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes.	1	2	3	4	5
27) Consideran el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar.	1	2	3	4	5
28) Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.	1	2	3	4	5
29) Muchas ideas “se pierden por el camino”	1	2	3	4	5
30) El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	1	2	3	4	5
D4: Priorización de objetivos					
31) La empresa tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.	1	2	3	4	5
32) Nuestras estrategias sirven de ejemplo a otras organizaciones.	1	2	3	4	5
33) Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo	1	2	3	4	5
34) La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.	1	2	3	4	5
35) Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.	1	2	3	4	5
36) Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	1	2	3	4	5
37) Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	1	2	3	4	5
38) Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo.	1	2	3	4	5
39) Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	1	2	3	4	5
40) Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.	1	2	3	4	5

**Anexo N° 4 Informe de validez y confiabilidad
de los instrumentos de recolección de datos.**

HOJA DE VALIDACIÓN N° 1

El que suscribe, **Dr. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES**, ha tenido a la vista el instrumento de recolección de datos para ser aplicado por la **Br. Jeniffer Patricia Arámbulo Jiménez**, en la ejecución de la tesis denominada:

**“PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA
SULLANA- AGENCIA PIURA”**

El instrumento se aplicará con el objetivo general de “Determinar la percepción sobre cultura organizacional en Caja Sullana Agencia Piura”; encontrándose que cumple con los criterios de veracidad, y pertinencia, lo cual le da validez científica.

A continuación se detalla el instrumento aplicado:

- Instrumento N° 1: Cuestionario sobre cultura organizacional

Firmo la presente a solicitud de la investigadora para los fines que estime convenientes.

Perú, Piura, 10 de diciembre de 2018

HOJA DE VALIDACIÓN N° 2
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				Observa- ciones
Aspectos de validación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																X					
2.Objetividad	Está expresado en conductas observables																X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																X					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																X					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																X					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** realice la evaluación. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

FIRMA Y POST FIRMA DEL EXPERTO
Perú, Piura, 10 de diciembre de 2018

Anexo N° 5 Carta de compromiso del asesor

“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Quien suscribe, **DR. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES**, con Documento Nacional de Identidad N° **02658318**, mediante la presente manifiesto que he leído y revisado de manera detallada el proyecto de investigación titulado: **“PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN CAJA SULLANA- AGENCIA PIURA”**, presentado por la tesista Br. **Jeniffer Patricia Arámbulo Jiménez**, identificada con Documento Nacional de Identidad N° **71412607**, egresada de la carrera profesional de **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.

En mi condición de asesor, considero que el mencionado proyecto, cumple con lo establecido en el Reglamento de Tesis para optar el título profesional en la UNP y recomienda su ejecución, por lo que me comprometo a asesorar hasta la sustentación y publicación, si fuera el caso.

Piura-Perú, 10 de diciembre de 2018.